

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2016:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2016:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2016:11) adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk menguji teori, dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Bagaimana Tanggapan Penumpang Tentang Kualitas Layanan KA Argo Parahyangan.
2. Bagaimana Tanggapan Penumpang Tentang Harga Tiket KA Argo Parahyangan.
3. Bagaimana Tanggapan Penumpang Tentang Kepuasan KA Argo Parahyangan.

Metode verifikatif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

### **3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel merupakan aspek yang paling penting dari suatu penelitian, karena dengan variabel peneliti dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian. Variabel-variabel tersebut kemudian di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

#### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016:61) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat

(*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Berikut penjelasan kedua variabel tersebut :

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independent*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y).

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel Independen atau bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel independennya adalah Kualitas Layanan (X1), dan Harga (X2).

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti, terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama (X1) adalah kualitas layanan. Variabel bebas yang kedua (X2) adalah harga. Kemudian satu-satunya variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran, dan skala dimana variabel penelitian akan diukur dengan skala ordinal. Operasionalisasi variabel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel &amp; Konsep Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>	<b>No Item</b>
<p>Kualitas Layanan (X1)            “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan” Fandy Tjiptono (2016:121)</p>	<p>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</p>	Kualitas interior	Tingkat kualitas interior	Ordinal	1
		Kualitas eksterior	Tingkat kualitas eksterior	Ordinal	2
		Kenyamanan kursi dalam gerbong	Tingkat kenyamanan kursi dalam gerbong	Ordinal	3
		Kebersihan gerbong kereta	Tingkat kebersihan gerbong kereta	Ordinal	4
		Kelengkapan fasilitas dalam gerbong	Tingkat kelengkapan fasilitas dalam gerbong	Ordinal	5
		Kerapihan seragam pramugari	Tingkat kerapihan seragam pramugari	Ordinal	6
	<p>Empati (<i>Emphaty</i>)</p>	Kemampuan pramugara/i berkomunikasi	Tingkat Kemampuan pramugara/i berkomunikasi	Ordinal	7
		Keramahan karyawan	Tingkat Keramahan karyawan	Ordinal	8
		Kemampuan Karyawan memahami kebutuhan penumpang	Tingkat Kemampuan karyawan memahami kebutuhan penumpang	Ordinal	9
		Sopan santun karyawan	Tingkat sopan santun karyawan	Ordinal	10

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	Kepercayaan penumpang pada kualitas layanan	Tingkat kepercayaan penumpang pada kualitas layanan	Ordinal	11
		Karyawan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang	Tingkat pelayanan Karyawan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang	Ordinal	12
		Keakuratan pelayanan pramugari terhadap penumpang	Tingkat Keakuratan pelayanan pramugari terhadap penumpang	Ordinal	13
	Daya tanggap ( <i>responsivenees</i> )	Karyawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan penumpang	Tingkat kecepatan tanggapan karyawan dalam menghadapi keluhan penumpang	Ordinal	14
		Kejelasan informasi tentang penundaan keberangkatan kereta api	Tingkat penyampaian informasi mengenai penundaan keberangkatan Kereta api	Ordinal	15
		Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan penumpang	Tingkat pengetahuan karyawan untuk menjawab pertanyaan penumpang	Ordinal	16

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada penumpang	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani penumpang	Ordinal	17
	Jaminan (Assurance)	Ketepatan jadwal keberangkatan kereta	Tingkat ketepatan jadwal keberangkatan kereta	Ordinal	18
		Keamanan dalam perjalanan	Tingkat keamanan dalam perjalanan	Ordinal	19
		Jaminan Keselamatan dalam perjalanan	Tingkat jaminan keselamatan dalam perjalanan	Ordinal	20
		Jaminan ketepatan tempat duduk	Tingkat jaminan ketepatan tempat duduk	Ordinal	21
		Keyakinan penumpang pada kualitas layanan kereta api	Tingkat keyakinan pelanggan pada kualitas layanan kereta	Ordinal	22
Harga (X2) “price as the amount of money charged for a product or service, or the sum of values that customers exchange for benefits of having or using the		Cost Function	Keterjangkauan harga	Tingkat keterjangkauan harga tiket	Ordinal
		Harga diskon	Tingkat daya tarik harga diskon	Ordinal	24
	Competitor Price	Perbandingan harga dengan produk pesaing	Tingkat perbandingan harga dengan produk pesaing	Ordinal	25

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>product service</i>  Kotler dan Koller (2015:52)		Harga tertinggi dan harga terendah	Tingkat harga tertinggi dan harga terendah	Ordinal	26
	<i>Customer value</i>	Kesesuaian harga dengan kualitas	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas	Ordinal	27
		Kesesuaian harga dengan nilai yang diterima penumpang	Tingkat kesesuaian harga dengan nilai yang diterima penumpang	Ordinal	28
Kepuasan (Y) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.	Kinerja	Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani penumpang dengan tepat	Tingkat kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani penumpang dengan tepat	Ordinal	29
		Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani penumpang	Tingkat kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani penumpang	Ordinal	30
	Harapan	Kepuasan atas terpenuhinya keinginan penumpang	Tingkat kepuasan atas terpenuhinya keinginan penumpang	Ordinal	31
		Kepuasan atas kemampuan perusahaan melayani penumpang dibandingkan dengan pesaing	Tingkat Kepuasan atas kemampuan perusahaan melayani penumpang dibandingkan dengan pesaing	Ordinal	32
Fandy Tjiptono (2015:146)					

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Bandung-Jakarta PP pada bulan Januari dan Februari 2017. Berikut ditampilkan tabel volume penumpang Kereta Api Argo Parahyangan pada bulan Januari dan Februari 2017.

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Penumpang Kereta Argo Parahyangan pada bulan**  
**Januari dan Februari 2017**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
<b>Januari</b>	<b>76.799</b>
<b>Februari</b>	<b>65.909</b>
<b>Total</b>	<b>142.708</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>71.754</b>

Sumber : Direktorat Komersial dan Teknologi Informasi PT. KAI

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:81). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah

sebanyak 100 Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta PP. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan

Populasi N= 71.354 dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2} = \frac{71.354}{1 + 71.354 (0,1)^2} = 99,86 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi dari perhitungan diatas, untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 100 Penumpang.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel bertujuan memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Teknik sampel merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu

*probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:81)

Dalam penelitian ini, sampelnya adalah siapa saja penumpang Kereta Argo Parahyangan yang di temui di Stasiun Bandung.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian yang dilakukan. Didalam mengumpulkan data penelitian, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi, seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pernyataan alternatif sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Alternatif Jawaban**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber : Sugiyono (2012:94)**

Beberapa cara yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh berdasarkan survey langsung yang dilakukan di Stasiun Bandung dimana Kereta Api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta PP menjadi objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat. Data primer dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan jumlah responden kecil/sedikit (Sugiyono,2016:137)

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2016:142). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

c. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dokumen-dokumen dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
- b. Buku-buku yang berkaitan dengan variabel penelitian,
- c. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu

### **3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.

Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2016:148).

#### **3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas merupakan uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak dipakai dalam penelitian.

##### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2016:177) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan

antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan.

Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif maka item tersebut dinyatakan valid. Sedangkan, jika negatif maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pertanyaan perbaikan.

Cara menilai korelasi adalah sebagai berikut

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2) (n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

$r$  = Koefisien Korelasi

$X$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

$Y$  = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi  $X$

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi  $Y$

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi  $X$

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi  $Y$

n = Banyaknya responden

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  ( Sugiyono, 2016:179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012:177). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode *split half* item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Adapun rumus untuk mencari reliabel adalah sebagai berikut

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{(n(\sum A^2) - (\sum A)^2)(n(\sum B^2) - (\sum B)^2)}}$$

Dimana :

r = Koefisien Korelasi

n = Banyaknya responden

A = Skor item pertanyaan ganjil

B = Skor item pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya hasil tersebut dimasukkan kedalam rumus Spearman Brown dengan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana :

$r$  = Nilai reliabilitas

$rb$  = Korelasi produk moment antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap)

### 3.5.2 Uji *Method of Succesive Interval* (Uji MSI)

Data yang didapat dari kuesioner merupakan ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Method of Succesive Interval*". Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:47) langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut

1. Ambil data ordinal hasil kuesioner.
2. Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
3. Menghitung nilai z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi

kumulatif. Untuk data  $> 30$  dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal

4. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai  $z$  pada rumus distribusi normal.
5. Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Of Successive Interval*, dengan rumus :

$$SV = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ under\ upper\ limit) - (Area\ under\ lower\ limit)}$$

Dimana :

SV(Scala Value) = rata-rata interval

Density at lower limit = kepaduan batas bawah

Density at upper limit = kepaduan batas atas

Area under upper limit = daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = daerah dibawah batas bawah

6. Menggunakan nilai transformasi (Nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :

$$Y = SV + (\text{Nilai Skala} + 1)$$

### 3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dilakukan bila ada hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Analisis regresi dapat digunakan apabila ingin mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksi melalui variabel independen atau preditor.

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti apabila variabel independen terdiri dari dua atau lebih sebagai faktor preditor.

Persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Penumpang)

a = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = variabel bebas (kualitas layanan)

X<sub>2</sub> = variabel bebas (harga tiket)

### 3.5.4 Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas (X) secara keseluruhan dengan variabel terikat (Y). Rumus korelasi ganda adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{JK(reg)}{\sum Y^2}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

$JK(reg)$  = Jumlah kuadrat dalam bentuk deviasi

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Berdasarkan nilai koefisien (R) yang diperoleh, didapat hubungan  $1 < R < 1$  sedangkan harga untuk masing-masing nilai R adalah sebagai berikut :

1. Apabila  $R = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y semua positif sempurna
2. Apabila  $R = -1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y semua negatif sempurna
3. Apabila  $R = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y
4. Apabila R berada diantara -1 dan 1, maka tanda negatif (-) menyatakan adanya korelasi tidak langsung atau korelasi negatif. Dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini :

Tabel 3.4

**Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Korelasi</b>
0,00 -0,199	Sangat Rendah
0,20 -0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

**3.5.5 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima (signifikan) atau ditolak oleh penulis. Rumusan hipotesis sebagai berikut :

## 1. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Mencari  $F_{hitung}$  dengan cara :

$$F_{hit} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Kemudian akan diketahui apakah hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau diterima. Adapun hipotesis secara simultan dijabarkan sebagai berikut :

1.  $H_0 : b_1, b_2 = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang
2.  $H_a : b_1, b_2 \neq 0$  artinya terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $\alpha = 0,05$  artinya kemungkinan dari hasil penarikan kesimpulan adalah benar mempunyai probabilitas sebesar 95% atau toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% dan derajat kebebasan  $df = n - k - 1$ . Adapun kriteria yang digunakan sebagai berikut :

1. Untuk  $F_{hitung}$  Positif

a. Untuk  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

b. Untuk  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

## 2. Untuk $F_{hitung}$ Negatif

- a. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak
- b. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima

## 2. Uji secara parsial (Uji T)

Pengujian secara individual untuk melihat pengaruh masing-masing variabel sebab terhadap variabel akibat. Untuk pengujian pengaruh parsial digunakan rumus hipotesis sebagai berikut :

### 1. Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

- a.  $H_0: \beta_1 = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang
- b.  $H_a: \beta_1 > 0$  artinya terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang

### 2. Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang

- a.  $H_0: \beta_2 = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang
- b.  $H_a: \beta_2 > 0$  artinya terdapat pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang

Selanjutnya untuk menguji signifikan koefisien parsial dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Dimana :

$t_{hitung}$  = statistik uji korelasi

r = koefisien korelasi pearson

n = jumlah sampel

Apabila pengujian tersebut telah dilakukan, maka hasil pengujian  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

### 3.5.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Apabila  $r^2$  mempunyai nilai antara 0 dan 1 ( $0 < r^2 < 1$ ) dimana semakin tinggi nilai  $r^2$  maka akan semakin baik yang berarti bahwa keseluruhan variabel bebas secara bersama-sama mampu menerangkan variabel terikatnya. Koefisien determinasi dihitung dengan rumus :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

Kriteria  $K_d$  untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

1. Jika  $K_d$  mendekati nol (0), maka pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang lemah.
2. Jika  $K_d$  mendekati satu (satu), maka pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang kuat.

### **3.6 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang telah disediakan.

### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung dan juga di Stasiun Bandung. Adapun waktu untuk menyelesaikan skripsi ini pada april hingga agustus 2017.